



Atención al ciudadano

...

ANi

Agencia Nacional de
Infraestructura

CONTENIDO

1-	ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS - PQRS3
❑	Estadísticas de las solicitudes de PQRS recibidas en el trimestre.3
❑	Comparativo de las PQRS recibidas en relación con trimestres anteriores. 4
❑	Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS. 4
❑	Tiempos de respuesta de la ANI. 5
❑	Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas. 6
❑	Distribución interna de las PQRS y tiempos de respuesta por dependencia. 7
❑	Estado de la gestión y atención de las PQRS 8
❑	Información discriminada respecto de las solicitudes de acceso a información pública 9
❑	Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS. 10
2-	ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS..... 11
❑	Temas sobre los cuales recayeron las denuncias 11
❑	Trámite comunicaciones recibidas por los canales de denuncias 12
3-	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR CANALES DE CONTACTO 13
❑	Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS 13
❑	Canales de denuncias 13
❑	Canales de contacto para la atención ciudadanía 14
4-	RECOMENDACIONES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA 15
❑	Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía. 15
❑	Resultados percepción ciudadana canal presencial..... 15
❑	Resultados percepción ciudadana canal telefónico 15
❑	Resultados percepción ciudadana página web..... 16
❑	Resultados Percepción PQRS a través de Página Web 18
❑	Seguimiento telefónico a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRS..... 19
5-	GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA 26

INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

Primer trimestre-Vigencia 2024¹.

El presente documento consolida la gestión efectuada por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) en el trimestre comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024, con relación a las solicitudes ciudadanas (PQRS), las solicitudes de acceso a la información pública y las denuncias; la atención brindada por los diferentes canales de contacto; los ejercicios y resultados de medición frente a la percepción y satisfacción ciudadana; y los avances y acciones de mejora en materia de servicio al ciudadano.

1- ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS – PQRS²

➤ Estadísticas de las solicitudes de PQRS recibidas en el trimestre.

Durante el trimestre, la ANI recibió un total de **2.491** PQRS, con el siguiente comportamiento mensual:

Tabla 1 Total de PQRS recibidas por periodos de gestión.

Periodos de gestión	No. PQRS	%
2024	2491	100,00%
PRIMER TRIMESTRE	2491	100,00%
ENERO	932	37,41%
FEBRERO	1044	41,91%
MARZO	515	20,67%
Total general	2491	100,00%

Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO.

¹ El presente informe se elabora y presenta en cumplimiento de las disposiciones legales contenidas en la normativa vigente, en específico, el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, "por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional", el artículo 52 del Decreto reglamentario 103 de 2015, y demás normas concordantes.

² Durante el mes de abril, período destinado a la elaboración del informe, se experimentó una falla que impidió el acceso al módulo de reportes del Sistema de Gestión Documental ORFEO, donde se encuentra la base de datos de los documentos tipificados como PQRS, principal insumo para la elaboración de este informe estadístico. Por este motivo, el presente informe se elaboró con bases de datos descargadas del sistema el 26 de marzo y el 5 de abril de 2023. Por lo tanto, la información que se presenta refleja el estado de las solicitudes tipificadas como PQRS con corte a las fechas mencionadas.

➤ **Comparativo de las PQRS recibidas en relación con el trimestre anterior.**

Al observar la dinámica de las PQRS recibidas en el presente trimestre en relación con el mismo trimestre de la vigencia anterior, se evidencia una disminución del 3,86%.

Tabla 2 Total de PQRS recibidas por trimestres de gestión.

Periodos de gestión	2023	2024	Variación %
PRIMER TRIMESTRE	2591	2491	3,86%
ENERO	820	932	13,66%
FEBRERO	848	1044	23,11%
MARZO	923	515	-44,25 ⁰ %

Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO.

➤ **Clasificación por tipos de solicitudes ciudadanas PQRS.**

A continuación, se presenta la relación de las PQRS recibidas en la ANI, discriminadas según la tipificación asignada en función del contenido de la solicitud:

Tabla 3 Clasificación de las PQRS por tipología

Tipificación de la solicitud	No. PQRS	%
Derecho de petición	1485	60%
Solicitud de entidad pública	250	10%
Solicitud de información	143	6%
Reclamo	113	4,54%
Solicitud de Ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	101	4%
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	100	4%
Solicitudes del Congreso de la Republica	88	4%
Solicitud de Certificación	87	3%
Solicitud de Acceso a Información Pública	40	2%
Solicitud de copia de documentos	23	0,92%
Queja	15	0,60%
Solicitud preferente	13	0,52%
Sugerencia	12	0,48%
Denuncia ³	9	0,36%

³ Hace referencia a documentos tipificados como denuncias en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. La gestión y seguimiento a las comunicaciones y denuncias recibidas por los demás canales dispuestos para el trámite de denuncias se enmarca en el procedimiento Gestión de Denuncias- TPSC-P-05 Versión 007, vigente, y su trazabilidad y registro se realiza en el formato PSC-F-008. En el siguiente acápite se presentará la generalidad estadística de la gestión de denuncias. El informe trimestral de denuncias se publica en el espacio de transparencia, en el siguiente enlace: <https://www.ani.gov.co/denuncie-canal-de-transparencia>.

Petición concesión- interventoría	8	0%
Consulta	3	0,12%
Solicitud prioritaria	1	0,04%
Total general	2491	100,00%

Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO.

La distribución de las PQRS recibidas en la ANI según su tipo, muestra que los derechos de petición son el tipo más común, representando el 60% del total, seguidos por las solicitudes de entidad pública (10%) y las solicitudes de información (6%).

➤ **Tiempos de respuesta de la ANI.**

Los tiempos de respuesta de la ANI , son los previstos en la normativa vigente y se encuentran establecidos a nivel interno en el artículo 10 de la Resolución 2138 de 2021 “*Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la Agencia Nacional de Infraestructura*” y en el procedimiento de atención al ciudadano y partes interesadas - TPSC-P-001 Versión 018, en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 10°. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. *Las peticiones que realicen las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, a la Agencia Nacional de Infraestructura sobre asuntos de su competencia, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, o de acuerdo con la modalidad que se enuncia a continuación:*

- *Solicitudes de información: Son aquellas peticiones que buscan información y orientación relacionada con los servicios de la Entidad. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Pasado este plazo sin brindar respuesta, opera el silencio administrativo positivo.*
- *Solicitudes copia de documentación: Son aquellas peticiones encaminadas a obtener copia auténtica o fotocopia de documentos públicos, salvo aquellos clasificados y/o reservado. Nota: Si la petición es de información o de expedición de documentos , y la misma no es resuelta dentro del término de diez (10) días hábiles, se entiende que ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento deberá ser entregado inmediatamente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.*
- *Consulta: Son aquellas peticiones relacionadas con materias a cargo de la Agencia y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta no es vinculante ni produce efectos jurídicos. Término de respuesta treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción.*
- *Sugerencia: Son aquellas comunicaciones que elevan los ciudadanos con el fin de mejorar los servicios a cargo de la Entidad. Término de respuesta quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.*
- *Queja: Son pronunciamientos respecto a la conducta o actuar de un servidor o contratista de la Entidad en desarrollo de sus funciones. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.*
- *Reclamo: Es la manifestación que hace una persona con respecto al incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Término de respuesta quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.*

- *Solicitudes Entes de control: Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan los Entes de Control a la Entidad. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción salvo que estas contengan un plazo diferente.*
- *Solicitudes Entidades Públicas: Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan las Entidades Públicas a la Agencia. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.*
- *Solicitudes Congreso: Son aquellas peticiones remitidas por el Congreso de la República. Término de respuesta cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción. Se exceptúan las solicitudes de observaciones o comentarios a proyectos de Ley.*
- *Solicitudes en materia de ejecución contractual: Son aquellas solicitudes que se surten y recaen sobre un contrato que se tiene con la Agencia. Término de Respuesta (3 meses), sin perjuicio de los plazos establecidos en el contrato de concesión.*
- *Solicitudes de acceso a la información pública: Solicitudes que hacen los ciudadanos respecto a la información pública de la Agencia Nacional de Infraestructura. Término de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.”*

➤ **Tiempos promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas.**

La Agencia brindó respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en un promedio de **8 días hábiles** durante el trimestre.

A continuación se muestran los tiempos promedios de respuesta por cada uno de los tipos de solicitud:

Tabla 4 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Promedio de tiempo de respuesta (días hábiles posteriores al recibo de la solicitud)
Solicitud o consulta en materia de ejecución contractual	19
Consulta	12
Sugerencia	9
Solicitud de copia de documentos	9
Petición concesión interventoría	9
Derecho de Petición	9
Reclamo	8
Solicitud de entidad pública	8
Solicitud de Acceso a información Pública	7
Solicitud de información	6
Denuncia	6
Solicitud de certificación	6
Solicitudes del Congreso de la República	6
Solicitud de ente de control (Contraloría, Procuraduría y Defensoría)	5
Queja	5

Solicitud Preferente	8
Solicitud prioritaria	3
Total general	8

Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO.

➤ **Distribución interna de las PQRS y tiempos de respuesta por dependencia.**

A continuación, se muestra la distribución de las PQRS al interior de la ANI y los tiempos promedio de respuesta de cada una de las dependencias:

Tabla 5 PQRS recibidas y tiempos de respuesta por Dependencias.

Dependencias	No. Pqrs	% del total general	Promedio de días de respuesta.
Vicepresidencia Ejecutiva	1514	61%	9
GIT Carretero 6	215	9%	9
GIT Carretero 4	211	8%	11
GIT Carretero 8	188	8%	8
GIT Carretero 2	177	7%	8
GIT Carretero 3	173	7%	9
GIT Carretero 1	137	5%	8
GIT Carretero 5	121	5%	11
GIT Carretero 7	111	4%	11
Vicepresidencia Ejecutiva	86	3%	9
GIT Estrategia Contractual Permisos y Modificaciones	71	3%	8
GIT Financiero 2	18	1%	13
Gerencia Financiera	6	0%	9
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	357	14%	11
GIT Asesoría Jurídico Predial	121	5%	11
GIT Predial	106	4%	11
GIT Ambiental	61	2%	11
GIT Social	43	2%	11
GIT de Planeación	14	1%	10
GIT de Tecnologías de la información y las Comunicaciones	7	0%	8
GIT de Riesgos	4	0%	5
Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	1	0%	10
Vicepresidencia de Estructuración	189	8%	11
Vicepresidencia de Gestión Contractual	170	7%	9
GIT Portuario	68	3%	8

GIT Férreo	56	2%	12
GIT Aeroportuario	30	1%	7
GIT Financiero	11	0%	10
Vicepresidencia de Gestión Contractual	5	0%	7
Vicepresidencia Jurídica	140	6%	9
GIT de Contratación	84	3%	7
GIT Defensa Judicial	42	2%	12
GIT de Asesoría de estructuración	7	0%	13
Vicepresidencia Jurídica	5	0%	5
GIT Procedimientos Administrativos y Sancionatorios	1	0%	10
GIT Asesoría Misional Gestión Contractual 2	1	0%	7
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	116	5%	6
GIT de Talento Humano	60	2%	8
GIT Administrativa y Financiera	43	2%	4
Área de Archivo y Correspondencia	9	0%	7
Vicepresidencia de Gestión Corporativa	4	0%	7
Presidencia	3	0%	2
Oficina de Comunicaciones	1	0%	6
Oficina de Control Interno	1	0%	10
Total general	2491	100%	8

Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO.

Se observó que las vicepresidencias que recibieron mayor número de PQRSD, fueron la Vicepresidencia Ejecutiva, Vicepresidencia Planeación, Riesgos y Entornos y la Vicepresidencia de Estructuración, respectivamente. Por su parte, las dependencias de la Agencia que tuvieron mayor número de PQRSD son los grupos internos de trabajo 6, 7 y 8 de la Vicepresidencia Ejecutiva a cargo de los proyectos carreteros.

➤ Estado de la gestión y atención de las PQRS

El Equipo de Servicio al Ciudadano, descargó del sistema ORFEO, la base de datos de las solicitudes ciudadanas tipificadas como PQRS, por el cual obtuvo el siguiente panorama en materia de estado de la gestión y atención de las PQRS:

Tabla 6 - Cumplimiento PQRS - Reporte sistema documental ORFEO⁴

Reporte descargado de ORFEO	No. PQRS	%
Cumple	1991	79,93%
Incumple	358	14,37%
En termino	142	5,70%
Total general	2491	100,00%

Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO.

Se realizó una revisión de la información reportada por ORFEO⁵. A continuación, se presenta el balance en el estado de las respuestas a las solicitudes:

Tabla 7 Estado de las respuestas a las solicitudes

Estado de la respuesta	No. PQRS	%
Con respuesta	2229	89,48%
En término de respuesta	142	5,70%
Pendiente respuesta	120	4,82%
Total general	2491	100,00%

Elaborada a partir de la base de datos extraída de ORFEO.

➤ Información discriminada respecto de las solicitudes de acceso a información pública

Durante el trimestre, se recibieron **40** solicitudes de Acceso a la Información Pública. A continuación, se discrimina la información en cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 de 2015:

Tabla 8 Información estadística de las solicitudes de acceso a la información pública⁶

Tratamiento dado a las solicitudes	No. PQRS
- Número de solicitudes recibidas	40
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	5
- Tiempo promedio de respuesta	7 días
- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

⁴ La información y valoración de cumplimiento que presenta la tabla relaciona la información extraída directamente del sistema documental ORFEO, en los términos establecidos en el pie de página 2.

⁵ La información reportada corresponde a la revisión realizada por el Equipo de Servicio al Ciudadano en el marco de la estrategia de seguimiento semanal y mensual a las PQRS (Circular No. 20234090000434).

⁶ “Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información”.

A continuación, se presentan los radicados tipificados en el sistema de gestión documental ORFEO bajo el tipo documental “Solicitud de acceso a la información pública” y los tiempos de respuesta de cada solicitud.

Tabla 9 Radicados y tiempos de respuesta solicitudes de acceso a la información pública

Radicado	Tiempo de respuesta a cada solicitud	Radicado	Tiempo de respuesta a cada solicitud
20244090030422	6	20244090176932	7
20244090031002	5	20244090207582	6
20244090040412	5	20244090207672	12
20244090044322	4	20244090213392	8
20244090048782	2	20244090234102	7
20244090075822	12	20244090248842	4
20244090076332	15	20244090260522	8
20244090079882	8	20244090274572	13
20244090085772	7	20244090279622	9
20244090101742	2	20244090298842	4
20244090101882	0	20244090304142	2
20244090103552	8	20244090305922	2
20244090112552	3	20244090307912	7
20244090118892	2	20244090310422	3
20244090127222	5	20244090313442	7
20244090130442	10	20244090313472	11
20244090131422	3	20244090331872	4
20244090131622	8	20244090345032	9
20244090152502	9	20244090351882	8
20244090169152	6	20244090371792	18

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

➤ **Temas más consultados y recurrentes objeto de PQRS.**

Los temas más consultados por la ciudadanía fueron: Proyectos de concesión en los distintos modos de transporte, trámites administrativos a cargo de la Agencia Nacional de Infraestructura, incluidos los relacionados con el concurso de méritos para la provisión de cargos de carrera administrativa de la ANI y certificaciones, seguidos de información del manejo de peajes y tarifas diferenciales de los peajes.

Tabla 10- Clasificación de las PQRS por tema.

Tema	No. de PQRS	%
Concesiones generales	1791	71,90%
Administrativo	503	20,19%
Manejo de peajes	82	3,29%
Certificación	31	1,24%
Férreo	26	1,04%
Portuario	16	0,64%
Mantenimiento de la vía	10	0,40%
Modo aéreo	9	0,36%
Ambiental	7	0,28%
Accidentalidad	5	0,20%
Consulta de documentos	4	0,16%
Estructuración	3	0,12%
Copias	3	0,12%
Emergencias concesiones	1	0,04%
Total general	2491	100,00%

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO.

Los principales temas objeto de reclamos estuvieron relacionados con la aplicación de tarifas diferenciales de los peajes, reclamos sobre el mantenimiento de las vías y la atención a emergencias en las concesiones.

Los principales temas objeto de quejas estuvieron relacionados con la atención en los módulos de peaje y en el manejo del flujo de tránsito en las obras de infraestructura.

2-ATENCIÓN Y GESTIÓN A LAS DENUNCIAS⁷

Durante el trimestre, la ANI recibió un total de 410 comunicaciones. A continuación, se detallan los principales temas que fueron reportados a través de los canales de denuncia:

➤ Temas sobre los cuales recayeron las denuncias

Tabla 11- Asuntos recibidos por los canales de denuncias.

temas	No. de comunicaciones	%
Acoso	6	2%
Presuntos actos de corrupción	5	1%

⁷ La gestión y seguimiento a las denuncias se enmarca en el procedimiento GESTIÓN DE DENUNCIAS- TPSC-P-05 Versión 007, vigente, y su trazabilidad y registro se realiza en el formato PSC-F-008. El presente informe presenta la generalidad estadística de la gestión de denuncias con corte a 31 de marzo de 2024. El informe trimestral de denuncias se publica en el espacio de transparencia, en el siguiente enlace: <https://www.ani.gov.co/denuncie-canal-de-transparencia>.

Estafa por oferta de hospedaje, alimentación y suministros	21	5%
Estafa por oferta laboral falsa	276	67%
Otros PQRS	102	25%
Total general	410	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008

➤ Trámite comunicaciones recibidas por los canales de denuncias

Todos los asuntos recibidos fueron registrados en la matriz PSC-F-008, atendidos y tramitados. A continuación, se detalla la gestión realizada respecto a las comunicaciones recibidas por los canales de denuncias:

Tabla 12 - Gestión asuntos recibidos canal denuncias

Gestión realizada	No. de comunicaciones	%
Se procedió a informar al denunciante sobre la falsedad de la oferta y se procedió a copiar la respuesta a la Vicepresidencia Jurídica para adelantar las acciones que en derecho corresponden.	156	38%
Se procedió a informar inmediatamente al denunciante de forma verbal sobre la falsedad de la oferta, sobre la entidad competente de investigación de denuncias por estafa y se procedió a registrar los datos para el registro	146	36%
Se remite para radicación en la dependencia competente.	61	15%
Se procedió a informar al peticionario sobre los canales apropiados de la entidad para dirigir su derecho de petición satisfactoriamente.	33	8%
Se remitió el caso ante el comité de convivencia laboral en atención al protocolo de violencias.	6	1%
Se procedió a informar al oficial de transparencia o cumplimiento y a actuar conforme lo solicitado	4	1%
Informativo sin necesidad de trámite	2	0%
Tema no competente a la Entidad	1	0%
Se procedió a informar al denunciante sobre los canales apropiados de la entidad para dirigir su denuncia satisfactoriamente.	1	0%
Total general	410	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008

3- ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR CANALES DE CONTACTO

En este apartado se presentan las estadísticas de atención al ciudadano a través de los canales de contacto dispuestos para la radicación de PQRS, la gestión de denuncias y la atención general a la ciudadanía.

Tabla 13 Interacciones con la ciudadanía por canales de contacto

Canales de contacto	No. de interacciones
Canales de radicación de PQRS en ORFEO	2491
Canales de denuncias	410
Canales de atención a la ciudadanía presencial/ telefónica	780

Fuente: Elaboración propia a partir de ORFEO, matriz PSC-F-008 y panel Power BI de atención al ciudadano.

➤ Canales de radicación de las solicitudes ciudadanas PQRS

El canal más utilizado por los usuarios para presentar solicitudes PQRS fue el correo electrónico y la correspondencia física, a través del cual se recibió el 80% del total de solicitudes tramitadas como PQRS. Los datos estadísticos se pueden consultar en la siguiente tabla:

Tabla 14- Canales radicación PQR

Canales de atención de PQRS	No. PQRS	%
Correo electrónico -Correspondencia física	2003	80,41%
Formulario virtual de atención al ciudadano-petición queja o reclamo vía WEB	342	13,73%
Radicación por WEB - Trámites y Servicios	99	3,97%
Radicación por Web Service- Traslados Ministerio del Transporte	47	1,89%
Total general documentos radicados en ORFEO	2491	100,00%

Fuente: Elaborado con base en información extraída ORFEO. (Fecha de corte: pie de página 2)

➤ Canales de denuncias

El canal más utilizado por los usuarios para presentar reportes de denuncias fue el correo electrónico, a través del cual se recibió el 62% del total de comunicaciones. Los datos estadísticos se pueden consultar en la siguiente tabla:

Tabla 15. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias

Canal de recibo y gestión de denuncias	No. de comunicaciones	Porcentaje %
Correo de denuncias de corrupción – denuncias@ani.gov.co	253	62%
Línea fija de atención al ciudadano	145	35%
Atención directa público	4	1%
Radicación ORFEO (Aplicación TPSC-P-005 versión 007) ⁸	8	2%
Total general comunicaciones tramitadas canal de denuncias	410	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de matriz PSC-F-008. (Fecha de corte: pie de página 7)

➤ Canales de contacto para la atención ciudadanía⁹

A continuación, se presentan los datos estadísticos de la atención directa a la ciudadanía. El canal más utilizado por los ciudadanos fue el telefónico, especialmente la línea fija de atención al ciudadano:

Tabla 16 Canales radicación PQR

Canal de contacto para la atención a la ciudadanía	No. de comunicaciones	%
Telefónico	662	85%
- Línea fija atención al ciudadano 4848860	630	95,16%
- Línea gratuita 018000	28	4,22%
- Línea de denuncias 4848861	4	0.60%
Presencial	118	15%
Total general atenciones ciudadanas	780	100,00%

Fuente: Tablero de control POWER BI Panel atenciones Equipo de Servicio al Ciudadano. (Fecha de corte: pie de página 8)

⁸ Hace referencia a comunicaciones recibidas por los canales de denuncias tramitadas conforme a la aplicación del procedimiento TPSC-P-005 versión 007.

⁹ Canales de contacto a cargo del Equipo de Servicio al Ciudadano. Información con fecha de corte 31 de marzo de 2024.

4- RECOMENDACIONES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA

➤ Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía.

Las recomendaciones y sugerencias realizadas por la ciudadanía a la ANI, en el marco de la presentación de PQRS, estuvieron relacionadas con proyectos ferroviarios y fluviales en proceso de estructuración, así como con el manejo de aspectos ambientales, como la ambientación de pasos de fauna, en los proyectos carreteros.

Adicional a lo anterior, se indagó la percepción de los usuarios en su interacción a través de los canales de atención e información. A continuación, se detallan los resultados:

➤ Resultados percepción ciudadana canal presencial

Finalizada las atenciones a los usuarios, se indagó a los usuarios sobre la calificación del servicio. Al respecto, el 100% de los ciudadanos que respondieron a la pregunta calificando el servicio recibido como bueno o excelente. Los resultados reflejan una alta satisfacción por parte de los usuarios con el servicio recibido.

Tabla 17. Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial

Calificación del servicio	Total usuarios	Porcentaje % de satisfacción
Excelente	109	92.37%
Bueno	9	7.63%
Total	118	100,00%

Fuente: Tablero control POWER BI. (Fecha de corte: 31 de marzo de 2024)

➤ Resultados percepción ciudadana canal telefónico

Tras finalizar las atenciones a los usuarios, se les consultó sobre la calificación del servicio recibido. Según los resultados, el 94.41% de los ciudadanos que respondieron calificaron el servicio como excelente. Los resultados reflejan una alta satisfacción por parte de los usuarios con el servicio recibido.

Tabla 18. Percepción de usuarios atendidos en el canal telefónico

Calificación del servicio	Total usuarios	Porcentaje % de satisfacción
Excelente	625	94.41%
Bueno	35	5.29%
Aceptable	2	0.30%
Total	662	100,00%

Fuente: Tablero control POWER BI.

➤ Resultados percepción ciudadana página web

Con el ánimo de conocer la percepción de los ciudadanos que se conectan con nosotros a través de la página web de la Agencia, interactuando en los espacios habilitados para su exploración y consulta, el Equipo de Servicio al Ciudadano diseñó e implementó un botón permanente que contiene una encuesta de percepción en la que se reciben las opiniones y experiencias de los usuarios al navegar en nuestro sitio web. Durante el primer trimestre de la vigencia 2024 participaron **105** personas y se obtuvo la siguiente información:

Tabla 19- Trámite o consulta realizado

Información o servicio web utilizado	Recuento de Información o servicio web utilizado	%TG Recuento de Información o servicio web utilizado
Formulario trabajo con nosotros	35	33,33%
Información canales de atención ANI	28	26,67%
Información general de la ANI	10	9,52%
Trámites en línea (permisos)	7	6,67%
Información proyectos de infraestructura	4	3,81%
Espacio transparencia y acceso a la información pública	3	2,86%
Formulario virtual para radicación de PQRS	3	2,86%
ANIscoopio	2	1,90%
Radicación Web de documentos	2	1,90%
Busque por Internet	1	0,95%
Empleo	1	0,95%
En los teléfonos de contacto nadie contesta	1	0,95%
Información de tramites y servicios ANI	1	0,95%
Laboral	1	0,95%
Noticias y novedades	1	0,95%
Página mala	1	0,95%
tarifa peajes 2024	1	0,95%
Trabajando	1	0,95%
trabajos	1	0,95%
Vacantes disponibles	1	0,95%
Total	105	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de marzo de 2024)

Tabla 20- Facilidad navegación portal web y acceso a los trámites o servicios web

Fue fácil encontrar la información	Recuento de Fue fácil encontrar la información	% Total general Fue fácil encontrar la información
Si	79	75,24%
No	26	24,76%
Total	105	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de marzo de 2024)

Tabla 21 Satisfacción de expectativas información página web

La información publicada satisface tus expectativas	Recuento de La información publicada satisface tus expectativas	%TG Recuento de La información publicada satisface tus expectativas
Si	78	74,29%
No	27	25,71%
Total	105	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de marzo de 2024)

Tabla 22 Cuéntanos si pudiste obtener la información que buscabas en la página web.

Cuéntanos si pudiste obtener la información y encontrar lo que buscabas en la página web	Recuento de Cuéntanos si pudiste obtener la información y encontrar lo que buscabas en la página web	%TG Recuento de Cuéntanos si pudiste obtener la información y encontrar lo que buscabas en la página web
Si	70	66,67%
No	35	33,33%
Total	105	100,00%

Fuente. Elaboración propia a partir de base de datos encuesta web atención al ciudadano. (Fecha de corte: 31 de marzo de 2024)

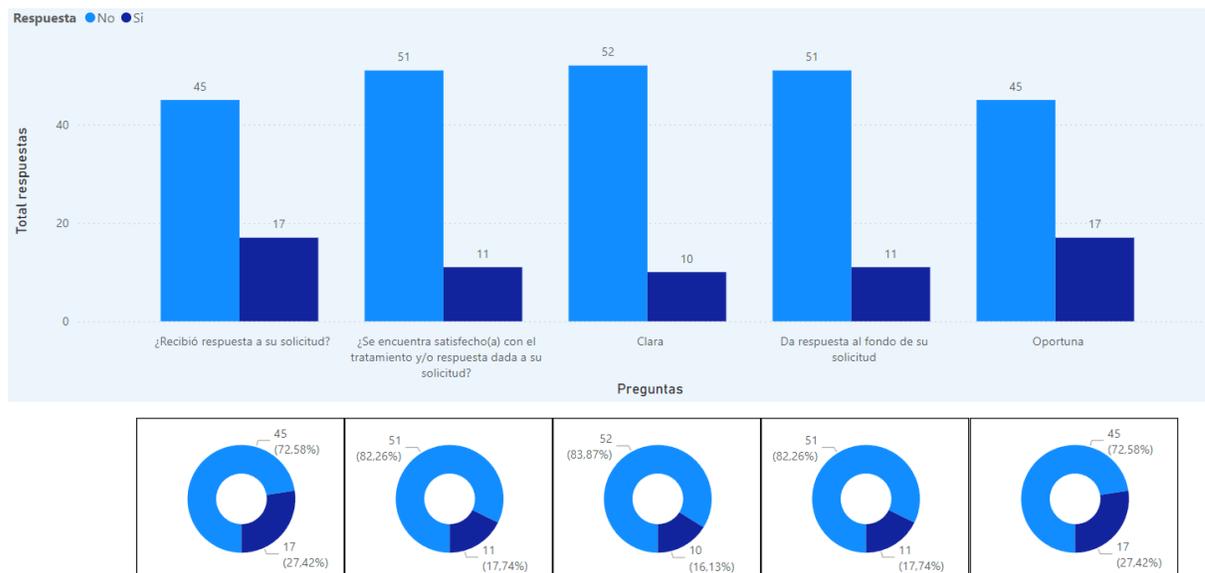
- Los tres servicios más consultados por los usuarios que participaron en la encuesta de percepción fueron los siguientes: el espacio “*Trabaje con nosotros*”, la consulta de información de los canales de atención de la ANI, información general de la Entidad y los trámites en línea.
- El 69,52% de los usuarios que ingresaron a nuestra página web y participaron en la encuesta, señalaron que la navegación por el portal se hace de forma simple e intuitiva.
- El 67% de los usuarios que navegaron en nuestro portal web, afirmaron que pudieron obtener la información y encontrar lo que buscaban en la página, debido a la disposición de la información en el sitio y a los contenidos presentados. Por su parte, un 33% señala no haber encontrado el trámite o servicio que buscaba. Revisada la información proporcionada por los usuarios que expresaron inconformidad. Se observó que el servicio de web que se utiliza con mayor frecuencia es el “*Trabaje con nosotros*” con un porcentaje de participación del 33,3%. En este sentido, algunos usuarios expresan que no

encontraban ofertas laborales. Sin embargo, es importante destacar que en la página web, en el espacio de trabajo con nosotros, se informa claramente al ciudadano que está destinada para postular hojas de vida y no para publicar vacantes laborales. Además, se advierte de manera explícita que el envío de la hoja de vida no implica un compromiso de vinculación con la Agencia.

➤ Resultados Percepción PQRS a través de Página Web

Los ciudadanos que hicieron requerimientos a la ANI durante este trimestre pudieron hacer seguimiento a sus números de radicados por medio de la página web de la entidad, y allí de manera voluntaria (62) personas diligenciaron la encuesta de satisfacción.

Tabla 23 Percepción ciudadana en aplicativo web de seguimiento a PQRS



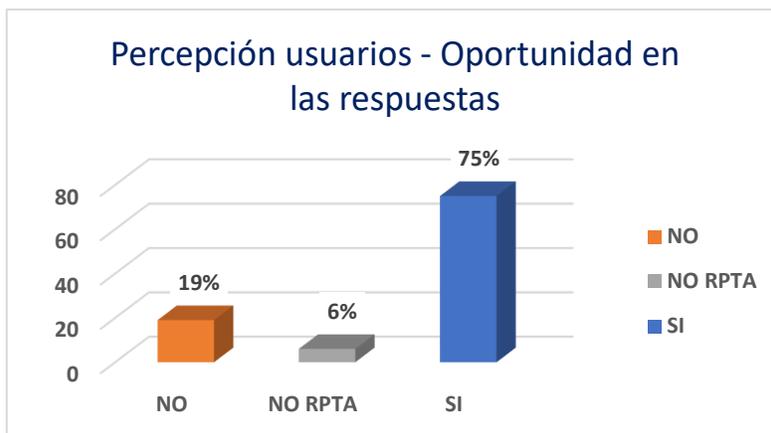
Fuente: Tablero Power BI Encuesta de Satisfacción PQRS

Tras revisar la participación recibida, se observa que, en términos generales, entre el 15% y el 28% de los usuarios que participaron en la encuesta expresaron satisfacción con la gestión de sus solicitudes, destacando la oportunidad de las respuestas recibidas. Sin embargo, el porcentaje restante de usuarios que participaron en la encuesta encontró en el instrumento la posibilidad de expresar insatisfacción con alguno o algunos de los criterios evaluados. Por este motivo, como resultado de este ejercicio, el Equipo de Servicio al Ciudadano llevará a cabo una revisión y realizará el seguimiento correspondiente.

➤ Seguimiento telefónico a la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRS¹⁰

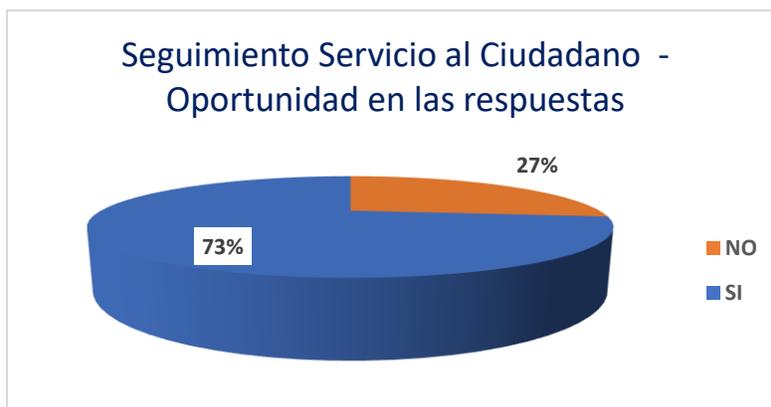
El Equipo de Servicio al Ciudadano realizó un seguimiento a la percepción de los usuarios sobre las respuestas emitidas por la Agencia Nacional de Infraestructura. Para este propósito, se tomó una muestra aleatoria de 100 peticionarios que expresaron sus inquietudes respecto a solicitudes gestionadas a través del sistema de gestión documental ORFEO durante los meses de enero, febrero y marzo de 2024, utilizando los diferentes canales de contacto disponibles en la entidad: físico, telefónico, virtual y presencial.

Oportunidad en las respuestas a PQRS



Frente a la oportunidad de las respuestas brindadas por parte de la Agencia, el 75% de los usuarios encuestados afirmaron haber recibido respuesta en los términos de ley, el 19% afirmó haber recibido respuesta fuera del término. Y el 6% indicó no haber recibido respuesta.

Fuente Resultados percepción respuestas, radicados primer trimestre 2024 corte 18 de marzo.



Dentro de los casos en los cuales el usuario indicó no haber recibido respuesta, se identificaron motivos como: el usuario no tiene acceso al correo de notificación, no se informó del traslado al usuario, la no conformidad con la respuesta y recibió respuesta parcial.

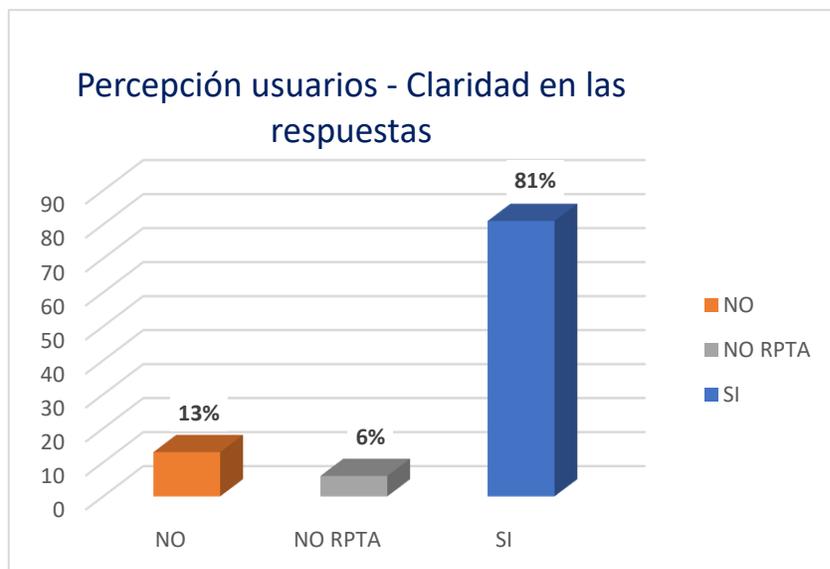
Fuente Resultados seguimiento respuestas, radicados primer trimestre 2024 corte 18 de marzo.

¹⁰ La base datos corresponde al seguimiento telefónico de la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRS, tomando como fuente de información ORFEO con fecha de corte del 18 de marzo del 2024

Nota. Resultados percepción respuestas, radicados primer trimestre 2024, realizada entre el 1 de abril y 10 de abril del 2024.

Al realizar el seguimiento por parte de servicio al ciudadano se verificó que la Agencia cumplió en término en un 73%, mientras que, del 27% que no fue oportuno, de los cuales el motivo principal correspondió a traslados realizados fuera de los 5 días hábiles, de acuerdo con lo que establece la ley.

Claridad en las respuestas a PQRS



De acuerdo con la percepción de los usuarios encuestados, el 81% manifestó haber recibido respuesta en lenguaje claro y preciso; contrario al 13% de la muestra, que expresó no haber tenido claridad sobre sus respuestas.

Fuente: Resultados percepción respuestas, radicados primer trimestre 2024 corte 18 de marzo.

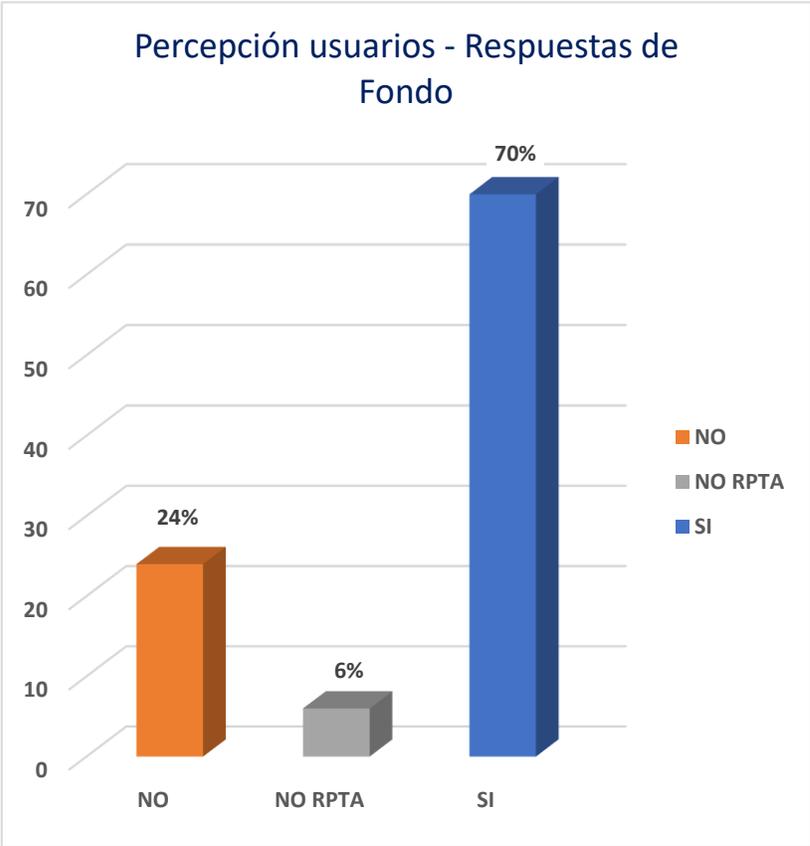


De la revisión de las respuestas emitidas, se encontró que hubo claridad de la información brindada en un 97%, es decir, la información remitida fue congruente a las solicitudes y se expresó en un lenguaje claro.

Fuente: Resultados seguimiento respuestas, radicados primer trimestre 2024 corte 18 de marzo.

De otro modo, dentro de la muestra se encontró, solicitudes no claras, relacionadas sobre el competente para autorizaciones de uso y ocupación temporal de la vía concesionada.

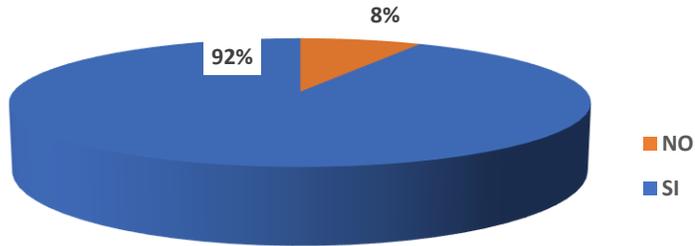
Respuesta de fondo



Frente a la percepción de los usuarios sobre la gestión de las peticiones, el 70% afirmó haber recibido respuesta de fondo a su requerimiento. En cambio, el 24% restante de los usuarios afirmó no haber recibido respuesta acorde a lo requerido. En algunos casos manifestaron su inconformidad debido al sucesivo traslado de las peticiones a otras entidades; respuestas incompletas, no acorde a lo solicitado, inoportunas y, la necesidad de reiterar sus solicitudes para obtener respuesta de fondo.

Fuente: Resultados percepción respuestas, radicados primer trimestre 2024 corte 18 de marzo.

Seguimiento Servicio al Ciudadano - Respuestas de Fondo

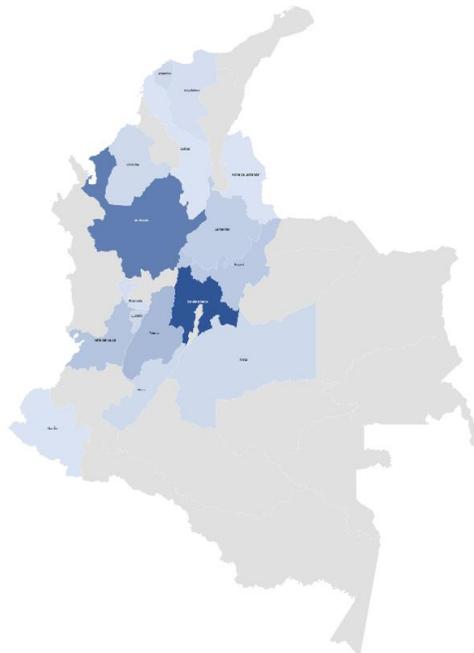


No obstante, al realizar el seguimiento al factor “Respuesta de Fondo”, se evidenció que el 92% de las solicitudes de la muestra, efectivamente la Agencia brindó respuesta coherente a lo solicitado por los peticionarios, tomando las acciones necesarias para resolver sus peticiones. Mientras que, dentro del 8% se encuentran respuestas parciales a las PQRSD, por lo que no se considera respuesta de fondo.

Fuente Resultados seguimiento respuestas, radicados primer trimestre 2024 corte 18 de marzo.

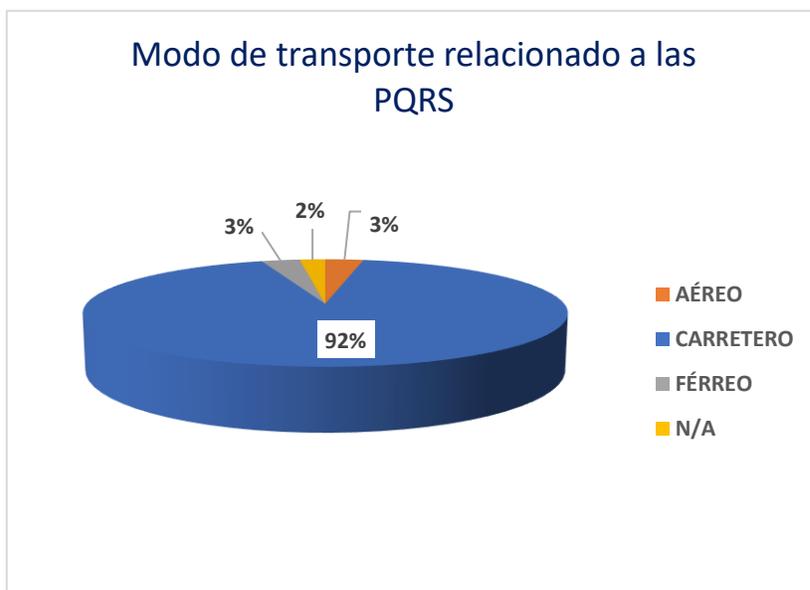
Ubicación geográfica

Dentro del siguiente mapa se ubican los departamentos de los cuáles se obtuvo mayor participación en las solicitudes del trimestre de enero, febrero y marzo, señalando en los tonos más oscuros los departamentos de donde provienen el mayor número de solicitudes.



Fuente Resultados seguimiento respuestas, radicados primer trimestre 2024 corte 18 de marzo.

Modos de transporte



Fuente Resultados seguimiento respuestas, radicados primer trimestre 2024 corte 18 de marzo.

De acuerdo con el muestreo realizado, se evidenció que el modo del cual se recibió una cantidad mayor de PQRS, correspondió al modo carretero con un porcentaje de participación del 92%, por lo tanto se concluyó que los resultados de las encuestas de percepción se encuentran influenciadas por la gestión de la entidad en el modo carretero.

Gratuidad de los trámites y servicios para los usuarios.

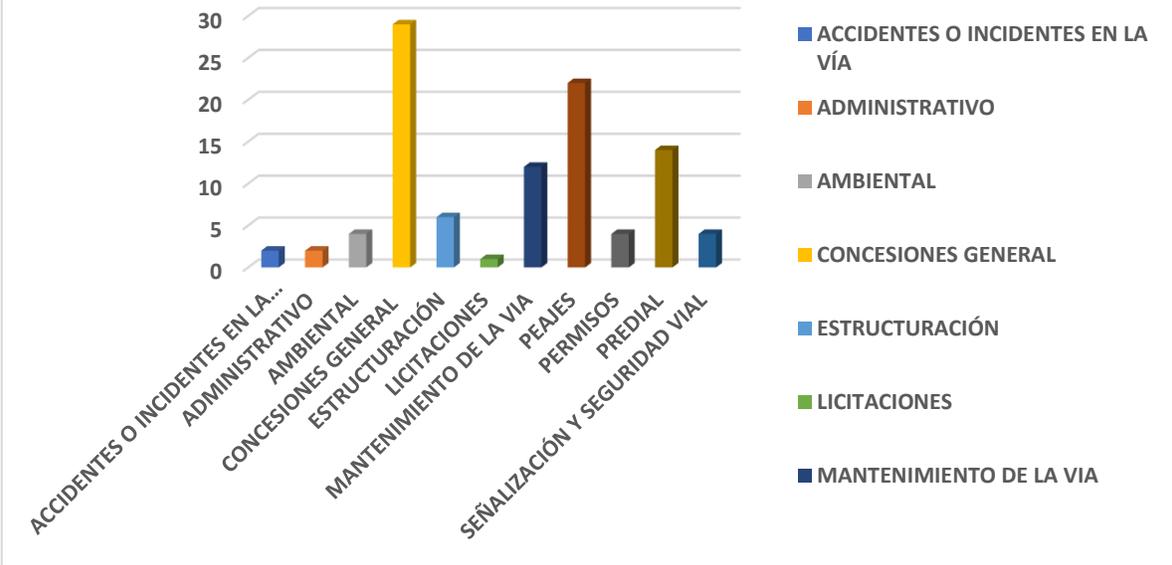


Fuente Resultados percepción respuestas, radicados primer trimestre 2024 corte 18 de marzo.

Los Servicios y trámites que presta la entidad son de carácter gratuito y quienes solicitan información se les remite de forma digital o virtual por lo que no implica ningún costo de fotocopia. La gratuidad de los trámites y servicios para los ciudadanos se validó en los resultados de la percepción ciudadana.

Temas de las PQRS

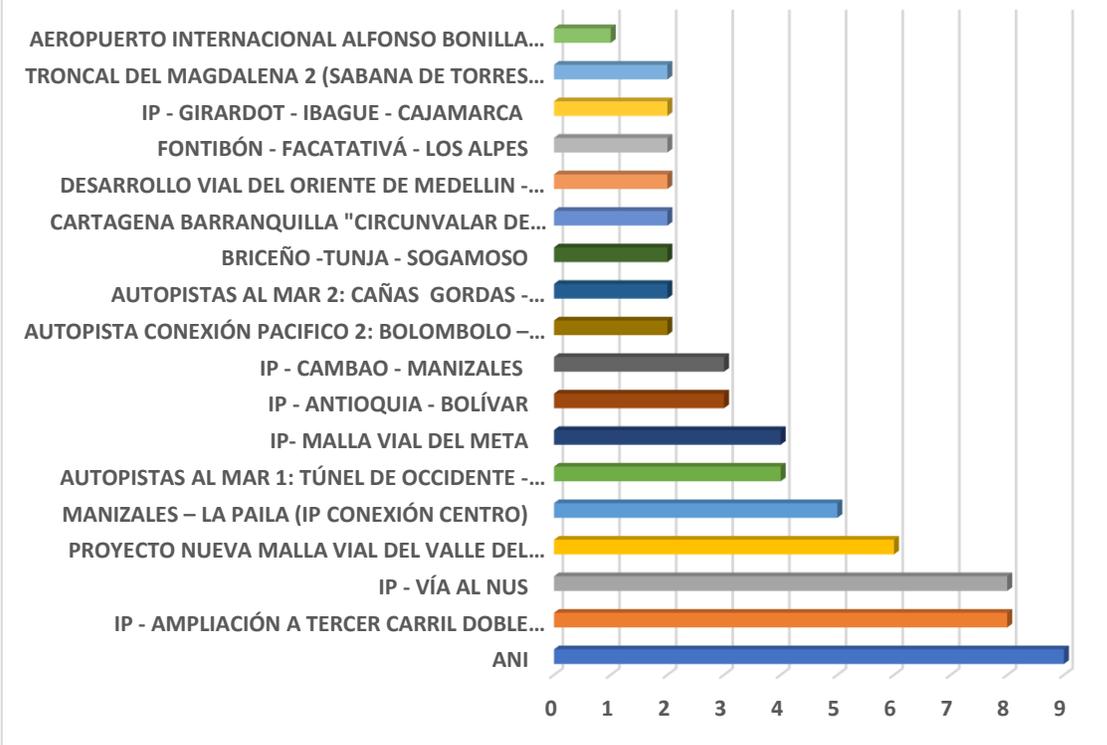
Temas de las PQRS



Fuente: Resultados seguimiento respuestas, radicados primer trimestre 2024 corte 18 de marzo.

Proyectos más consultados

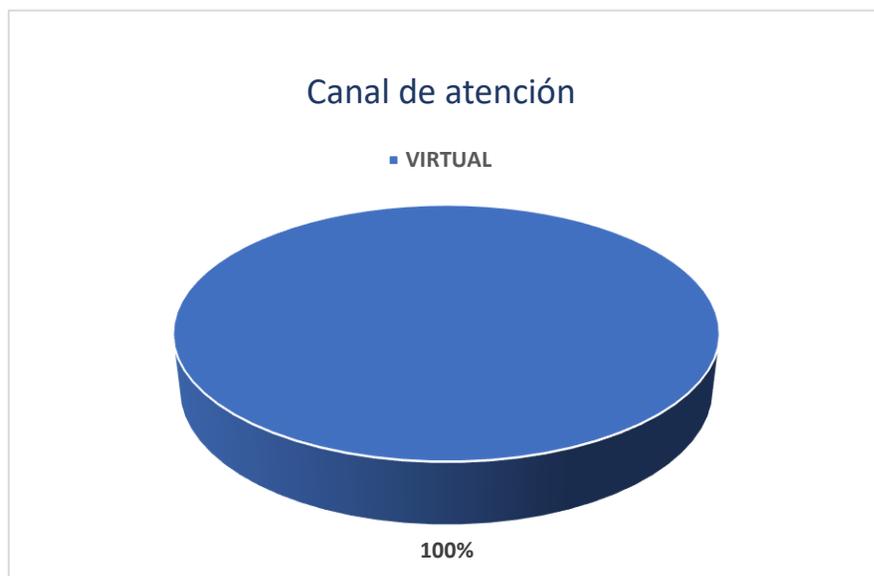
Proyectos ANI más consultados



Fuente: Resultados seguimiento respuestas, radicados primer trimestre 2024 corte 18 de marzo.

A partir de las estadísticas de los proyectos más consultados de acuerdo con la muestra, se identifica uno de los proyectos que se encuentran en estructuración, de los cuáles los ciudadanos se han mostrado muy interesados respecto a los estudios, proceso de licitación y socialización con la comunidad del área de influencia sobre la iniciativa Privada “Conexión Centro.

Canales de atención



Sobre los canales de recepción de las solicitudes de la muestra, el canal preferido por los usuarios continúa siendo el virtual. Esto dado los canales virtuales son de fácil acceso para los ciudadanos.

Fuente Resultados seguimiento respuestas, radicados primer trimestre 2024 corte 18 de marzo.

Conclusiones

- De acuerdo con el resultado de seguimiento a la oportunidad del trimestre anterior (2023-4), el cual arrojó un 67% en la oportunidad, frente al resultado del 73% en oportunidad del primer trimestre del año 2024, la entidad mejoró en los términos en que brindó respuesta a los usuarios.
- De acuerdo con la base de datos que corresponde al seguimiento telefónico de la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRSD, tomando como fuente de información ORFEO con fecha de corte del 18 de marzo del 2024, se identificó que la mayoría de los peticionarios encuestados se encuentran dentro de los rangos de edad entre 40 y 60 años, y en su mayoría son del género masculino.
- De acuerdo con la base de datos que corresponde al seguimiento telefónico de la percepción ciudadana sobre el trámite y las respuestas brindadas a las PQRSD, tomando como fuente de información ORFEO con fecha de corte del 18 de marzo del 2024, el proyecto carretero que tuvo mayor número de traslados fue “Ip-Ampliación A Tercer Carril Doble Calzada Bogotá - Girardot”, al cual se realizó el traslado del 6% de las solicitudes de la muestra, principalmente por la gestión predial que adelanta la

concesión para la construcción del proyecto y adecuaciones de las aguas lluvia de la carretera.

- La percepción de los usuarios de la ANI, correspondió en mayor cantidad a las solicitudes del modo carretero, donde los temas de permisos, peajes, gestión predial, son el eje fundamental de los servicios que presta directamente la Agencia.
- En el seguimiento al factor de respuestas de fondo, la entidad contó con nivel del 92%, sin embargo, en la interacción con los usuarios, estos manifestaron que es necesario en muchas ocasiones interponer otros recursos para que sus peticiones sean resueltas de fondo.

5- GESTIONES Y ACCIONES DE MEJORA

Durante el trimestre se realizaron las siguientes actividades y obtuvieron los siguientes logros con enfoque de mejora continua:

- Se elaboró y gestionó la publicación de la carta anual de trato digno a la ciudadanía ANI 2024 en el siguiente enlace de la página web: <https://www.ani.gov.co/sites/default/files/24-02-28- carta de trato digno 2024.pdf>
- Se brindó sensibilización y capacitación en atención a PQRS, protocolos de servicio, accesibilidad y lenguaje claro al interior de la ANI.
- Se aplicó la estrategia de seguimiento semanal y mensual a las PQRS, en el marco del cumplimiento de lo dispuesto en la Circular No. 20234090000434, con el objetivo de mejorar los indicadores asociados a las respuestas oportunas de los derechos de petición.
- Se socializará el presente informe con la alta dirección.

Tablas de ilustraciones

<i>Tabla 1 Total de PQRS recibidas por periodos de gestión.</i>	3
<i>Tabla 2 Total de PQRS recibidas por trimestres de gestión.</i>	4
<i>Tabla 3 Clasificación de las PQRS por tipología</i>	4
<i>Tabla 4 Tiempos promedio de respuesta por tipo de solicitud</i>	6
<i>Tabla 5 PQRS recibidas y tiempos de respuesta por Dependencias.</i>	7
<i>Tabla 6 - Cumplimiento PQRS - Reporte sistema documental ORFEO</i>	9
<i>Tabla 7 Estado de las respuestas a las solicitudes</i>	9
<i>Tabla 8 Información estadística de las solicitudes de acceso a la información pública</i>	9
<i>Tabla 9 Radicados y tiempos de respuesta solicitudes de acceso a la información pública</i>	10
<i>Tabla 10- Clasificación de las PQRS por tema</i>	11
<i>Tabla 11- Asuntos recibidos por los canales de denuncias.</i>	11
<i>Tabla 12 - Gestión asuntos recibidos canal denuncias</i>	12
<i>Tabla 13 Interacciones con la ciudadanía por canales de contacto</i>	13
<i>Tabla 14- Canales radicación PQR</i>	13
<i>Tabla 15. Estadística de recibo de solicitudes por canales de denuncias</i>	14
<i>Tabla 16 Canales radicación PQR</i>	14
<i>Tabla 17. Percepción de usuarios atendidos en el canal presencial</i>	15
<i>Tabla 18. Percepción de usuarios atendidos en el canal telefónico</i>	15
<i>Tabla 19- Trámite o consulta realizado</i>	16
<i>Tabla 20- Facilidad navegación portal web y acceso a los trámites o servicios web</i>	16
<i>Tabla 21 Satisfacción de expectativas información página web</i>	17
<i>Tabla 22 Cuéntanos si pudiste obtener la información que buscabas en la página web.</i>	17
<i>Tabla 23 Percepción ciudadana en aplicativo web de seguimiento a PQRS</i>	18